

**KEPUASAN PETANI PADI TERHADAP  
KINERJA PENYULUH PERTANIAN LAPANG (PPL)  
DI WILAYAH KECAMATAN LENTENG  
KABUPATEN SUMENEP**

Tola Ito<sup>1</sup>, Fakultas Pertanian  
bahresy12ap3@gmail.com  
Ida Ekawati<sup>2</sup>, Fakultas Pertanian  
Henny Diana Wati<sup>3</sup>, Fakultas Pertanian

---

**ABSTRACT**

Rice farmers in the Lenteng Sub-district area need encouragement, direction, assistance, and training of agricultural extension workers in order to increase knowledge, skills, utilization of agricultural resources, use of new technology and entrepreneurship in their farming businesses. If the performance / agricultural extension services provided by Field Agriculture Extension in the Lenteng District are below the expectations desired by rice farmers, then farmers will feel dissatisfied. Conversely, if the extension services / services are carried out appropriately, regularly, consistently, and in accordance with the desired expectations, the rice farmers will be satisfied, which in turn can improve the quality of the performance of agricultural extension workers and the welfare of farmers. The objectives of this study are: 1) to identify the level of performance of Field Agricultural Extension Workers (manifestation, reliability, alertness, certainty, empathy) according to rice farmers in the Lenteng District area; 2) identify the level of satisfaction felt by rice farmers on the performance of Field Agriculture Extension in the Lenteng District. Determination of the sample was done by purposive sampling (30 farmer groups were selected with 90 respondents), sample farmer groups were determined using judgment sampling techniques, namely farmer groups that carried out rice farming and were active farmer groups. Data collection in research uses questionnaires and data analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that rice farmers in Lenteng District were satisfied with the performance / extension services of pertanian and Field Agriculture Extension (PPL) must concentrate their performance on 4 (four) types of extension services, namely: 1) direct practice / demotration in the field, 2) efforts facilities and infrastructure for rice cultivation, 3) preparation of plans for rice cultivation activities and 4) delivery of capital information and business opportunities for rice cultivation.

Keywords: Agricultural Extension Agency Performance, Rice Farmer Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan sektor pertanian secara berkelanjutan sangat penting dilakukan sebagai pendorong perekonomian masyarakat, penyediaan lapangan pekerjaan, penyediaan sumber bahan baku konsumsi (pangan) dan industri, sumber pendapatan nasional (devisa), pelestarian sumberdaya alam/lingkungan, kebudayaan dan peningkatan agrowisata (Listiawati, 2010). Pertanian tanaman pangan (padi) sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai bahan konsumsi dan sumber pendapatan bagi keluarganya.

Dalam menjalankan usahanya petani membutuhkan dorongan, pengarahan, pendampingan, dan pelatihan dari Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) yang dapat meningkatkan pengetahuan/keterampilan, penggunaan teknologi dan kewirausahaan dalam usahanya. Penyuluhan merupakan jasa pelayanan atau kinerja yang diberikan oleh penyuluh pertanian berupa pendidikan yang pada umumnya bersifat sosial dan diarahkan kepada petani maupun kelompok tani (Arifin, 2015).

Keberhasilan rencana program penyuluhan pertanian yang dilaksanakan oleh Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) wilayah Kecamatan Lenteng dapat diketahui berdasarkan tingkat perasaan/kepuasan yang dirasakan

atau harapan yang diinginkan oleh petani. Pada dasarnya petani akan merasa puas apabila pelayanan penyuluhan pertanian yang dirasakan oleh petani sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh petani. Menurut Oliver dalam Syukri (2015) menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah sebuah perasaan yang dialami oleh seseorang setelah melakukan perbandingan antara tingkat harapan yang diinginkannya dengan tingkat pelayan/kinerja yang telah dirasakannya.

Mengingat belum pernah dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan harapan yang diinginkan petani padi terhadap pelayanan Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) di wilayah Kecamatan Lenteng, maka diperlukan adanya pengkajian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh petani dalam melakukan kegiatan usahatani padi terhadap tingkat kinerja/pelayanan Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) sebagai pelaksana kegiatan teknis operasional di wilayah Kecamatan Lenteng.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilaksanakan di wilayah kerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Kecamatan Lenteng yang mencakup sembilan wilayah binaan yang terdiri atas dua puluh desa. Wilayah kerja PPL Lenteng memiliki 14 wilayah (desa) yang melakukan usahatani tanaman padi dengan

jumlahkelompok sebanyak 264 kelompokdanjumlah petani sebanyak 6.430orang petani (dataseluruh anggota kelompok tani).

Penentuanjumlahsampelminimal, didasarkanpadapendapat ( Sugiyono, 2006 dalam Arifin, 2015) yaitu ukuran sampel yang layak dalam sebuah penelitian adalah 30 sampai 500 responden. Penentuan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*dimana dipilih 30 kelompok tani dengan 90 responden, sedangkelompok tani sampelditentukanmenggunakan $judg\ ementsampling$ yaitumenentukansecaraseng

ajakelompoktaniyang melakukan usaha tani padi dan merupakan kelompok tani aktif.

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan alat kuisisioner, kuisisioner disusun berdasarkan pendapat Kotler dan Keller (2008) dimana kualitas pelayanan diukur dengan 5 dimensi yang kemudian disesuaikan dengan pelayanan penyuluhan budidaya tanaman padi. Instrumen penelitian ini juga dimodifikasi dari instrumen yang telah disusun oleh Listiawati (2010) dan sudah dinyatakan valid dan handal.

Tabel 1. Dimensi Pengukuran Kualitas Kinerja/Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL)di Wilayah Kecamatan Lenteng

Dimensi	No	JenisPelayanan
Perwujudan (Tangible)	P1	Kerapihandanpenampilanpenyuluhpertanian
	P2	Kesopanandankeramahanpenyuluhpertanian
	P3	Praktikdilapangan/ demontrasilangsung
	P4	Kunjungansertapenyuluhanbudidayatanamanpadi
	P5	Penyuluhmengupayakansaranasertaprasaranabudidayaanamanpadi
	P6	Penyusunanrencanakegiatanbudidayatanamanpadi
Keandalan (Reliability)	P7	Membantuadministrasikelompoktani
	P8	Memberikaninformasiadanyateknologibarudalambudidayaanamanpadi
	P9	Penyuluhmenyampaikaninformasipemasaranprodukpertanian
	P10	Menyampaikaninformasi modal usahadanpeluangusahapembudidayaanpadi
	P11	Meningkatkanhasilproduksiusahatanipadiyang dilakukanolehpetani

Kesigapan ( <i>Responsiveness</i> )	P12	Kecepatan dan kemampuan penyuluh pertanian menghadapi permasalahan yang timbul dalam usahatani padi
	P13	Kesigapan penyuluh pertanian menanganilaporan/pengaduan petani padi
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	P14	Membantu petani/kelompok tani dalam menjalinkemitraan usahatani padi
	P15	Pengetahuan dan keterampilan penyuluh memeriksa pengetahuan/materi budidaya tanaman padi
	P16	Penyelesaian permasalahan yang timbul dalam usahatani padi secara tuntas
	P17	Pengetahuan penyuluh dalam menyelesaikan masalah di lapangan
Empati ( <i>Emphathy</i> )	P18	Penyuluh mudah dihubungi/ditemui
	P19	Memberikan penyuluhan kepada semua kelompok tani/petani padi
	P20	Memberikan perhatian terhadap kondisi usahatani (iklim, tanah dan perawatan)

Tahapan selanjutnya, dilakukan penyusunan pertanyaan dan setiap butir pertanyaan diberi peringkat/bobot dengan menggunakan skala likert. Idris (2009) menyatakan bahwa untuk mengukur atau menilai tingkat kinerja/pelayanan

penyuluhan yang berhubungan dengan harapan yang diinginkan oleh petani padi maka dapat dilakukan pengukuran menggunakan skala likert sebagaimana disajikan pada table 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Penyuluhan

Nilai	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja/Kepuasan
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting	Tidak Puas
3	Netral/Cukup	Netral/Cukup
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Selanjutnya, data yang didapatkan akan diukur menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan/harapan yang diinginkan oleh petani dan tingkat kinerja/pelayanan penyuluhan yang dirasakan petani padi. Kemudian dilakukan pengukuran tingkat

kepuasan menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan petani padi secara keseluruhan.

### 1. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Skala penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dapat diketahui



dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(XiB \times N) - (XiK \times N)}{5(\text{jumlah skala likert/pengukuran})}$$

Keterangan:

$XiB$  = Skor paling besar yang dipilih (petani memilih sangat penting/skor 5)

$XiK$  = Skor terkecil yang dipilih (petani memilih tidak penting/skor 1)

$N$  = Jumlah responden (90)  
$$\frac{[(5 \times 90) - (1 \times 90)]}{5} = 72$$

Setelah diperoleh nilai tingkat kepentingan dan kinerja, selanjutnya dilakukan perhitungan terhadap tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja dengan rumus sebagai berikut

$$Tki = \frac{xi}{yi} 100\%$$

Keterangan :

$Tki$  = Tingkat kesesuaian.

$Xi$  = Skor nilai tingkat kinerja/kepuasan

$Yi$  = Skor nilai tingkat kepentingan.

Apabila  $Tki \geq 100\%$  maka dapat diartikan kinerja/pelayanan penyuluhan yang diberikan sudah sesuai (petani sangat puas). Sedangkan jika  $Tki < 100\%$  maka petani akan merasa kecewa/kurang puas (belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh petani). Setelah nilai kesesuaian diperoleh, maka dilakukan penjabaran nilai rata-rata seluruh jenis

pelayanan menggunakan diagram kartesius. Penilaian kualitas kinerja dapat dilakukan menggunakan 4 (empat) kuadrandiagram kartesius yang terbentuk berdasarkan sumbu mendatar X dan sumbu tegak Y (Kotler dan Keller, 2009).

1. Kuadran A adalah wilayah dengan nilai tingkat kepentingan/harapan yang berada di atas rata-rata, namun kinerja yang diberikan masih rendah.

2. Kuadran B merupakan wilayah yang mencakup kinerja/pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepentingan di atas rata-rata dan kinerja yang diberikan sudah dilaksanakan dengan baik sereta sesuai dengan harapan petani.

3. Kuadran C adalah wilayah yang mencakup kinerja/pelayanan penyuluhan yang dianggap kurang penting oleh petani dan pelaksanaannya dilakukan dengan cara biasa saja.

4. Kuadran D merupakan wilayah yang mencakup pelayanan penyuluhan dengan nilai tingkat kepentingan berada di bawah rata-rata, namun pelaksanaannya sudah dilakukan dengan baik, cenderung berlebihan dan sudah melebihi harapan petani.

## 2. *Customer Satisfaction index (CSI)*

Penggunaan *Customer Satisfaction index* (CSI) bertujuan untuk mengukur/mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan petani padi secara keseluruhan. Menurut Aritonang 2005

dalam Syukri (2014) mengatakan bahwa pengukuran indeks kepuasan pelanggan haruslah mengikuti beberapa tahapan seperti : 1) penghitungan *weighting factors* (faktor pembobotan), 2) penghitungan *weighted score* (sekor tertimbang), 3) penghitungan *weighted total* (total sekor tertimbang) dan 4) penghitungan *satisfaction index* (indeks kepuasa)

Kepuasan yang dirasakan petani padi secara keseluruhan dapat diukur dengan kriteria seperti: 1) petani merasa tidak puas (0,00-0,34), 2) petani merasa kurang puas (0,35-0,50), 3) petani merasa cukup puas (0,51-0,65), 4) petani merasa puas (0,66-0,80), 5) petani merasa sangat puas selang 0,81-1,00 (Listiawati, 2010)

## PEMBAHASAN

### 1. *Importance Performance Analysis*

#### (IPA)

#### 1.1 Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) Wilayah Kecamatan Lenteng

Berdasarkan tabel tingkat kepentingan menunjukkan bahwa terdapat 8 (delapan) jenis pelayanan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) yang berada pada skala sangat penting (selang 378-449) dan sisanya sebanyak 12 (dua belas) jenis pelayanan penyuluhan hanya berada pada skala penting (selang 306-377).

Kerapihan dan penampilan Penyuluh Pertanian Lapang (P1)

merupakan jenis pelayanan dengan nilai rata-rata kepentingan terendah sebesar 319, jenis pelayanan ini berada pada skala penting akan tetapi tidak sepenting jenis pelayanan penyuluhan yang. Sedangkan pengetahuan penyuluh dalam menyelesaikan masalah di lapangan (P17) merupakan jenis pelayanan penyuluhan dengan nilai tingkat kepentingan tertinggi sebesar 394.

#### 1.2 Penilaian Tingkat Kinerja/Kepuasan Petani Padi Terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) Wilayah Kecamatan Lenteng

Berdasarkan nilai tingkat kepuasan menunjukkan bahwa petani padi merasa puas terhadap 5 (lima) dimensi jasa/pelayanan penyuluhan yang diberikan oleh Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) di wilayah Kecamatan Lenteng.

Pelayanan penyuluh menyampaikan informasi pemasaran produk pertanian (P9) memiliki nilai kinerja/kepuasan terendah dengan nilai sebesar 320 (selang 306-377), hal ini disebabkan informasi pemasaran produk usahatani (padi) yang disampaikan oleh penyuluh pertanian masih terbatas pada satu pembeli (BULOG). Sedangkan pengetahuan dan keterampilan penyuluh memerlukan pengetahuan/materi budidaya tanaman padi (P15) dan pengetahuan penyuluh dalam menyelesaikan masalah di lapangan (P17) merupakan jenis pelayanan

penyuluhan dengan nilai tingkat kepuasan tertinggi sebesar 365, hal ini disebabkan penyampaian materi sudah dapat dilaksanakan dengan baik, sopan, dapat dimengerti (sesuai dengan pengetahuan petani) dan telah sesuai dengan kebutuhan petani.

### 1.3 Nilai Tingkat Kesesuaian Jenis Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) Wilayah Kecamatan Lenteng

Tabel tingkat kesesuaian pelayanan penyuluhan pertanian di Wilayah Kecamatan Lenteng menunjukkan bahwa terdapat 1 (satu) jenis pelayanan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) di wilayah Kecamatan Lenteng yang memiliki

nilai tingkat kesesuaian lebih besar dari 100% ( $Tki \geq 100\%$ ) yaitu kerapihan dan penampilan Penyuluh Pertanian Lapang (P1) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 108,15%.

Petani merasa bahwa Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) wilayah Kecamatan Lenteng dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan sudah berpenampilan rapi dan sudah sesuai dengan tempat, situasi serta kondisi pada saat memberikan penyuluhan (memakai celana kain dan baju batik pada saat melakukan kunjungan malam hari, penyuluh memakai baju dinas disertai jaket pada saat melakukan kunjungan siang hari di waktu jam kerja).

Tabel 3. Nilai Tingkat Kesesuaian Jenis Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) Wilayah Kecamatan Lenteng

Dimensi	Jenis Pelayanan Penyuluhan	Nilai Tingkat Kepentingan	Nilai Tingkat Kinerja/Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)	
Perwujudan ( <i>Tangible</i> )	P1	319	345	108,15	
	P2	377	359	95,22	
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	P3	371	328	88,41	
	P4	366	335	91,53	
	P5	371	347	93,53	
	P6	375	344	91,73	
	P7	387	358	92,50	
	P8	367	351	95,64	
	P9	333	320	96,09	
	P10	374	343	91,71	
	P11	382	351	91,88	
	Kesigapan ( <i>Responsivines</i> )	P12	382	354	92,67
		P13	387	350	90,43
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	P14	384	354	91,94	
	P15	383	365	95,30	
	P16	371	349	94,07	
	P17	394	365	92,64	
Empati ( <i>Emphathy</i> )	P18	387	364	94,05	
	P19	364	349	95,87	
	P20	357	329	92,15	

Sumber : Data Primer, 2018

Pelayanan penyuluh dalam memberikan demontasi/percontohan langsung di lapangan memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah sebesar 88,41%, hal yang demikian dikarenakan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) kurang maksimal dalam menyiapkan alat peraga (tersedia namun terbatas) dan masih melibatkan pihak lain dalam kegiatan demonstrasi/percontohan di lapangan.

Pelayanan dengan nilai tingkat kesesuaian rendah haruslah menjadi perhatian sebagai dasar pengambilan keputusan dan perencanaan program penyuluhan yang akan

disampaikan kepada petani. Peningkatan dan perbaikan kualitas kinerja/pelayanan penyuluhan dapat dicapai melalui penyuluhan pertanian yang sesuai dengan kebutuhan.

#### 1.4 Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Petani Padi Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) Wilayah Kecamatan Lenteng

Berdasarkan pada tabel 4, menunjukkan bahwa nilai tingkat kepentingan sebesar 4,12 dengan 14 (empat belas) jenis pelayanan berada di atas nilai rata-rata tingkat kepentingan.

Tabel 4. Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja/Kepuasan Petani Padi wilayah Lenteng

No	Jenis Pelayanan Penyuluhan	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja/Kepuasan
1	P1	3,54	3,83
2	P2	4,18	3,98
3	P3	4,12	3,64
4	P4	4,06	3,72
5	P5	4,12	3,85
6	P6	4,16	3,82
7	P7	4,30	3,97
8	P8	4,07	3,90
9	P9	3,70	3,55
10	P10	4,15	3,81
11	P11	4,24	3,90
12	P12	4,24	3,93
13	P13	4,30	3,88
14	P14	4,26	3,93
15	P15	4,25	4,05
16	P16	4,12	3,87
17	P17	4,37	4,05
18	P18	4,30	4,04
19	P19	4,04	3,87
20	P20	3,96	3,65
<b>Total</b>		<b>82,56</b>	<b>77,33</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>4,12</b>	<b>3,86</b>

Sumber : Data Primer, 2018

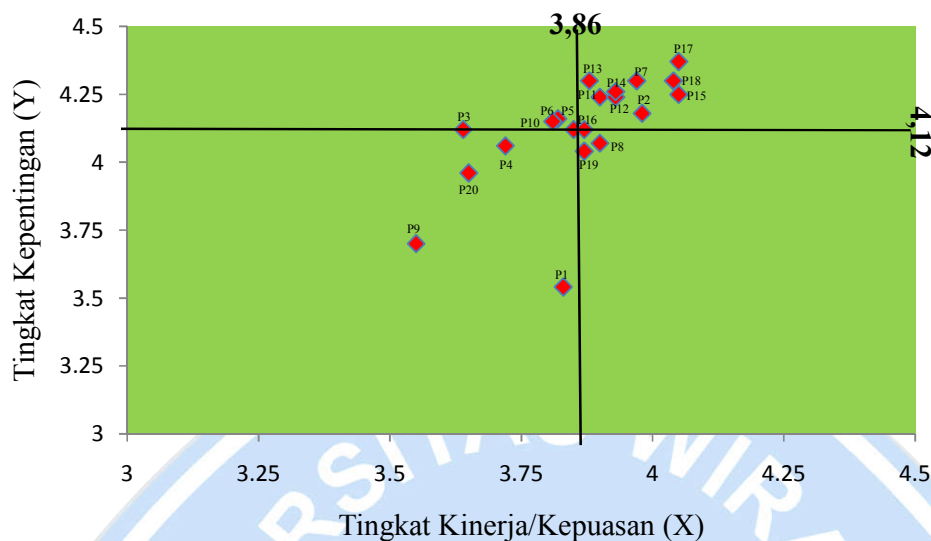
Adapun nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan sebesar 3,86 dengan 12

(dua belas) jenis pelayanan berada di atas nilai rata-rata tingkat



kinerja/kepuasan. Tahapan berikutnya adalah pemetaan nilai rata-rata tingkat kepentingan (harapan petani) dan

tingkat kinerja/kepuasan menggunakan 4 (empat) kuadran diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 1 Diagram Kartesius Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Wilayah Kecamatan Lenteng

Kuadran A menunjukkan bahwa lapangan (P3), 2) Penyuluh pertanian terdapat 4(empat) jenis pelayanan penyuluhan yang memiliki nilai tingkat kepentingan berada di atas rata-rata ( $\geq 4,12$ ), sedangkan tingkat kinerja yang diberikan oleh penyuluh pertanian masih berada di bawah nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan ( $< 3,86$ ). Artinya Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) wilayah Kecamatan Lenteng haruslah dapat berkonsentasi terhadap jenis pelayanan penyuluhan yang berada pada kuadran A untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja/pelayanannya. Adapun 4(empat) jenis pelayanan penyuluhan adalah sebagai berikut: 1) Praktik di lapangan/demonstrasi langsung di

lapangan (P3), 2) Penyuluh pertanian mengupayakan sarana dan prasarana budidaya tanaman padi (P5), 3) Penyusunan rencana kegiatan budidaya tanaman padi (P6) dan 4) Menyampaikan informasi modal dan peluang usaha pembudidayaan tanaman padi (P10). Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 91/Permentan/OT. 140/9/2013 menyebutkan bahwa dalam meningkatkan produksi pangan, pendapatan serta kesejahteraan petani penyuluh pertanian harus menyampaikan informasi kepada petani/kelompok tani yang berhubungan dengan prosedur (cara) mendapatkan modal (bantuan dan kredit dengan bunga rendah),

saranaprasarana pertanian, teknologi budidaya tanaman dan pemasaran hasil pertanian. Selanjutnya penyuluh pertanian diharapkan dapat mengajarkan dan memberdayakan kelompok tani agar mampu mengelola dan mengembangkan kelompok taninya.

Kuadran B menunjukkan bahwa terdapat 10 (sepuluh) jenis pelayanan penyuluhan dengan nilai tingkat kepentingan berada di atas rata-rata ( $\geq 4,12$ ) dan pelaksanaan kinerja/pelayanan penyuluhan yang diberikan oleh penyuluh pertanian sudah berada di atas nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan ( $\geq 3,86$ ). Artinya pelayanan penyuluhan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan/harapan petani padi.

Adapun 10 (sepuluh) jenis pelayanan penyuluhan yang beradapada kuadran B sebagai berikut: 1) Kesopanan dan keramahan penyuluh pertanian (P2), 2) Membantu administrasi kelompok tani (P7), 3) Keterlibatan penyuluh dalam meningkatkan hasil produksi usahatani padi yang dilakukan oleh petani (P11), 4) Kecepatan dan kemampuan penyuluh pertanian menghadapi permasalahan yang timbul dalam usahatani padi (P12), 5) Kesigapan penyuluh pertanian dalam menangani atau merespon laporan/pengaduan petani padi (P13), 6) Pelayanan Penyuluh membantu petani/kelompok tani dalam menjalin

kemitraan usahatani padi (P14), 7) Pengetahuan dan keterampilan penyuluh memberikan pengetahuan (materi) budidaya tanaman padi (15), 8) Penyelesaian permasalahan dalam usahatani padi secara tuntas (P16), 9) Pengetahuan penyuluh dalam menyelesaikan masalah di lapangan (P17) dan 10) Penyuluh pertanian mudah dihubungi/ditemui (P18).

Selanjutnya Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) di Wilayah Kecamatan Lenteng diharapkan dapat mempertahankan prestasi kinerja/pelayanan penyuluhan yang terdapat pada kuadran B di atas. Lesmana (2007) mengatakan Kualitas jasa/pelayanan akan dapat ditingkatkan dan disempurnakan melalui pengaturan, pengelolaan, pelaksanaan, pemanfaatan dan adanya pembiayaan terhadap sumber daya penyuluh pertanian. Dengan demikian penyuluh pertanian di wilayah Lenteng diharapkan dapat meningkatkan pengetahuannya, tetap melakukan pengawasan terhadap permasalahan baru yang timbul dilapangan dan tetap memberikan bimbingan sehingga dapat mempertahankan prestasi kerjanya.

Kuadran C pada diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) jenis pelayanan penyuluhan dengan nilai tingkat kepentingan berada di bawah rata-rata ( $<4,12$ ) dan kinerja yang diberikan oleh penyuluh pertanian juga

dilaksanakan secara biasa dengan tingkat kinerja/kepuasan berada di bawah nilai rata-rata ( $< 3,86$ ). Jenis pelayanan penyuluhan yang berada pada kuadran masih dianggap penting namun tidak sepenting jenis pelayanan yang lain dan kinerja/pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian juga dilakukan secara biasa saja. Adapun 4 (empat) jenis pelayanan yang berada adalah sebagai berikut: 1) Kerapuhan dan penampilan penyuluh pertanian (P1), 2) Kunjungan serta kegiatan penyuluhan budidaya tanaman padi (P4), 3) Penyuluh menyampaikan informasi pemasaran produk pertanian (P9), 4) Memberikan perhatian terhadap kondisi usahatani padi (kondisi iklim, tanah dan perawatan tanaman/P20)

Upaya yang dapat dilakukan penyuluh pertanian mendorong, mengembangkan, memotivasi, dan merespon keinginan petani/kelompok tani (Tjiptono, 1997). Hal demikian perlu dilakukan agar petani tertarik mengikuti kegiatan penyuluhan, pelatihan dan mau mendengarkan/mempraktikkan arahan atau informasi terbaru yang disarankan oleh penyuluh pertanian (penanaman, pemupukan, perawatan tanaman dan pemasaran hasil usahatani).

Kuadran D pada diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 2 (dua) jenis pelayanan penyuluhan

yang memiliki nilai tingkat kepentingan/harapan petani berada di bawah rata-rata ( $< 4,12$ ), dan pelaksanaan kinerja/pelayanan penyuluhan yang diberikan oleh penyuluh pertanian sudah dilakukan secara baik dan berada di atas nilai rata-rata ( $\geq 3,86$ ). Artinya Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) wilayah Lenteng sudah melaksanakan pelayanan dengan baik dan pelaksanaannya sudah melebihi harapan petani. Adapun 2 (dua) jenis pelayanan penyuluhan pertanian yang masuk pada kuadran D yaitu : 1) Memberikan informasi adanya teknologi baru dalam budidaya tanaman padi (P8) dan 2) pelayanan penyuluh memberikan penyuluhan kepada semua kelompok tani/petani padi (P19)

Berdasarkan hasil penjabaran 4 (empat) kuadran diagram kartesius, maka Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) wilayah Kecamatan Lenteng akan dapat melakukan perbaikan atau meningkatkan kualitas pelayanan penyuluhan pertanian yang memiliki tingkat kinerja rendah namun memiliki nilai tingkat kepentingan berada di atas rata-rata serta mempertahankan dan mengembangkan pelayanan penyuluhan pertanian yang memiliki nilai tingkat kinerja/kepuasan berada di atas rata-rata.

## **2. Customer Satisfaction Index (CSI)**

Hasil penghitungan indeks kepuasan menunjukkan bahwa nilai indeks

kepuasan yang dirasakan petani padi terhadap kinerja Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) di wilayah Kecamatan Lenteng adalah sebesar 77% dan termasuk pada kriteria/kategori puas (selang 0,66-0,80). Salah satu upaya yang dapat digunakan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan yang dirasakan petani adalah melalui penyampaian jasa

yang lebih baik, memperhatikan kondisi atau harapan petani dan penyempurnaan pelaksanaan kinerja/pelayanan penyuluhan yang diberikan oleh penyuluh pertanian (Lesmana, 2007). Nilai indeks kepuasan petani padi terhadap kinerja Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) di wilayah Kecamatan Lenteng disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Petani Padi Terhadap Kinerja/Pelayanan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) Wilayah Lenteng

No	Jenis Pelayanan Penyuluhan	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Faktor Pembobotan(%)	Rata-rata Tingkat Kepuasan	Skor Tertimbang
1	P1	3,54	4,28	3,83	0,16
2	P2	4,18	5,06	3,98	0,20
3	P3	4,12	4,98	3,64	0,18
4	P4	4,06	4,91	3,72	0,18
5	P5	4,12	4,98	3,85	0,19
6	P6	4,16	5,03	3,82	0,19
7	P7	4,30	5,20	3,97	0,20
8	P8	4,07	5,69	3,90	0,19
9	P9	3,70	4,48	3,55	0,15
10	P10	4,15	5,02	3,81	0,19
11	P11	4,24	5,13	3,90	0,20
12	P12	4,24	5,13	3,93	0,20
13	P13	4,30	5,20	3,88	0,20
14	P14	4,26	5,15	3,93	0,20
15	P15	4,25	5,14	4,05	0,20
16	P16	4,12	4,98	3,87	0,19
17	P17	4,37	5,29	4,05	0,21
18	P18	4,30	5,20	4,04	0,21
19	P19	4,04	4,89	3,87	0,18
20	P20	3,96	4,91	3,65	0,17
Total		82,56	100	77,33	<b>3,86</b>
<b>Weighted Total (Total Skor Tertimbang)</b>					<b>3,86</b>
<b>Satisfaction Index (Indeks kepuasan)</b>					<b>77</b>

Sumber : Data Primer, 2018

Wijayanti dkk (2015) mengatakan bahwa peningkatan pelayanan/kinerja Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) akan

dapat tercapai melalui pembimbingan dan memperhatikan/merespon keinginan petani, menyelesaikan permasalahan yang



timbul di lapangan secara tuntas, kecakapan/keterampilan dalam memberikan materi dan penyampaian informasi yang diperlukan oleh petani.

Oleh karena itu Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) wilayah Kecamatan Lenteng haruslah mampu atau dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja/pelayanannya karena secara keseluruhan pelayanan penyuluhan pertanian yang diberikan sudah memenuhi/sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh petani padi di wilayah Kecamatan Lenteng.

## **PENUTUP**

### **1. Simpulan**

- 1) Hasil *Importance Performance analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) jenis pelayanan penyuluhan yang berada di atas nilai rata-rata tingkat kepentingan namun tingkat kinerja/kepuasan yang dirasakan petani masih berada di bawah nilai rata-rata yaitu praktik/demonstrasi langsung di lapangan (P3), penyuluh pertanian mengupayakan sarana dan prasarana budidaya tanaman padi (P5), penyusunan rencana kegiatan budidaya tanaman padi (P6), penyampaian informasi modal dan peluang usaha pembudidayaan tanaman padi (P10) dan terdapat 10 (sepuluh) jenis pelayanan dengan

tingkat kinerja/kepuasan berada di atas nilai rata-rata. Sementara dari 6 (enam) jenis pelayanan penyuluhan yang berada di bawah nilai rata-rata tingkat kepentingan, petani merasa bahwa pelayanan penyuluh menyampaikan teknologi terbaru (P8) serta pelayanan yang sama kepada petani/kelompok tani (P19) sudah dilakukan dengan baik dan pelaksanaannya cenderung berlebihan.

- 2) Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa rata-rata petani merasa puas dengan nilai indeks kepuasan 77% yang berarti secara keseluruhan kinerja/pelayanan Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) wilayah Kecamatan Lenteng sudah memenuhi harapan yang diinginkan oleh petani padi.

### **2. Saran**

- 1) Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) diharapkan dapat melakukan kunjungan, pelatihan langsung dan memberikan pendampingan kepada kelompok tani secara teratur (terjadwal).
- 2) Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) diharapkan dapat mengevaluasi, memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan penyuluhan yang memiliki nilai tingkat kinerja/kepuasan rendah namun

memiliki nilai tingkat kepentingan berda di atas nilai rata-rata yaitu praktik di lapangan/demonstrasilangsung (P3), penyuluh mengupayakan sarana serta prasarana budidaya tanaman padi (P5), penyusunanrencanakegiatan budidaya tanaman padi (P6) dan penyampaian informasi modal usaha dan peluang usaha pembudidayaan tanaman padi (P10).

- 3) Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) diharapkan dapat membantu dan memberdayakan petani dalam hal pemanfaatan sumber daya pertanian, pemanfaatan modal usaha dan pemanfaatan teknologi baru dalam kegiatan usahatani.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arifin, M. 2015. *Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian Studi Kasus di BP3K Kalibawang Kab. Kulon Progo, D.I. Yogyakarta.* Jurnal *Agrica Ekstensia* Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian Magelang Jurluhtan DI Jogjakarta 9 (1) : 40 – 49

Idris, Z. 2009. *Kajian Tingkat Kepuasan Angkutan Umum di DI Yogyakarta.* Jurnal *Dinamika*

Tehnik Sipil Fakultas Tehnik Universitas Muhammadiyah Surakarta 9 (2) : 189 – 196

Kotler, P., K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*, Erlangga, Jakarta

Lesmana, D. 2007. *Kinerja Balai Penyuluh Pertanian Kota Samarinda.* Jurnal EPP Fakultas Pertanian Universitas Mulawarman 4 (2) : 24 – 31

Listiawati, I. 2010. *Analisis Kepuasan petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapang di BP3K Wilayah Ciawi Kabupaten Bogor*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor

Syukri, S. H. A. 2014. *Penerapan Costomer Satisfaction Index(CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayana Trans Jogja.* Jurnal Ilmiah Teknik Industri Fakultas Sain dan Tehnologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 13 (2) : 103 – 111

Wijayanti, N., D. B. Paranoan dan R. Kalinggi. 2015. *Analisis Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapang (PPL) di Kabupaten Kutai Timur.* *Journal Administratve* Program Magister Administrasi Publik FISIP UNMUL Samarinda 3 (2) : 263 – 275

